

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA DILIHAT DARI KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI ANGGOTA PADA KOPERASI SERBA USAHA (KSU) BINA MITRA MANDIRI DI KUDUS

FAHMI AMIRUDDIN

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901793@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada di bawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, tetapi dalam penelitian ini dianalisis dengan kualitas pelayanan dan nilai anggota. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan nilai anggota terhadap kepuasan anggota.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) "Bina Mitra Mandiri", Jl. Suryo Kusumo No. 749, Jepang, Mejobo, Kudus yang berjumlah 145 anggota. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 anggota. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan datanya kuesioner. Teknik analisisnya regresi berganda, uji t , uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Nilai anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan dan Nilai anggota terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota

Kata Kunci : Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Anggota, Kepuasan Anggota

**FACTORS THAT AFFECTING MEMBER SATISFACTION SEEN FROM
THE SERVICE QUALITY AND MEMBER VALUE ON KOPERASI
SERBA USAHA (KSU) BINA MITRA MANDIRI IN KUDUS**

FAHMI AMIRUDDIN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901793@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Satisfaction is a member of one's feelings of pleasure or disappointment that emerged after comparing the performance (results) the product is considered to expected performance. Satisfied least known member after the transaction, depending on the performance expectations of members in the fulfillment of the offer. If the performance was below expectations, members are not satisfied. If performance meets expectations, satisfied members. If performance exceeds expectations, members very satisfied or pleased. Many factors can affect member satisfaction, but in this study were analyzed with the quality of service and value members. The purpose of this study is to analyze the impact of service quality and value to the members of member satisfaction.

The population in this study is a member of Business Multipurpose Cooperative (KSU) `Bina Mitra Mandiri`, Jl. Suryo No. Kusumo. 749, Japan, Mejobo, numbering 145 members. The samples in this study were 60 members. The type of data in this study is primary data. Methods of data collection questionnaire. The technique of multiple regression analysis, t - test, test - F and the coefficient of determination.

The results showed that: The quality of service and a significant positive effect on member satisfaction. Value members positive and significant impact on member satisfaction. Quality of service and value members proved significant effect on member satisfaction

Keyword : Keywords: Quality of Service, Member Value, Satisfaction Members